

Beliebte Nummer

[04.07.2013] Immer mehr Kommunen entscheiden sich für die einheitliche Behördenrufnummer. Bis zur flächendeckenden Erreichbarkeit sind allerdings noch einige Herausforderungen zu meistern. Hilfestellung sollen unter anderem Patenmodelle und 115-Labs bieten.

Die 115 hat sich zu einem Servicestandard in Deutschlands Behörden entwickelt, den aktuell 26 Millionen Bürgerinnen und Bürger nutzen können – Tendenz steigend. Mit dem Beitritt von Mecklenburg-Vorpommern zur Verwaltungsvereinbarung finanzieren mittlerweile zwölf Länder den Verbund, die Bundesverwaltung ist komplett angeschlossen. Dadurch erhalten die Bürger unter der einheitlichen Behördenrufnummer Antworten auf ihre Fragen – egal, ob Kommune, Land oder Bund betroffen sind. So können sich Bürger, wenn sie beispielsweise einen neuen Personalausweis brauchen, unter der 115 über Öffnungszeiten, mitzubringende Unterlagen und Kosten informieren und sparen somit Zeit, Geld und Mühe. Dass die telefonische Auskunft auch in Zeiten von E-Mail und Online-Information noch einen wichtigen Stellenwert einnimmt, zeigt eine aktuelle Bürgerbefragung, laut der 55 Prozent der Bevölkerung den telefonischen Behördenkontakt bevorzugen. Ein Beispiel, das verdeutlicht, wie sehr der einheitliche Behördenruf dem Bedarf der Bürger entspricht, liefert der Landkreis Friesland. Dort haben sich die Bürger über die Online-Beteiligungsplattform LiquidFriesland für die 115 als telefonischen Service ausgesprochen und einen entsprechenden Kreistagsbeschluss herbeigeführt.

166 neue Anwender

Die Kommunen erkennen zunehmend, dass die einheitliche Behördenrufnummer den Bürgerservice vor Ort maßgeblich verbessert und entscheiden sich für den Anschluss an den Verbund. Allein im Jahr 2012 sind 166 Kommunen neu hinzugekommen, darunter Chemnitz, Kempten und der Landkreis Oberallgäu im ersten Quartal, die Metropolregion Rhein-Neckar im Mai und die bayerische Landeshauptstadt München im Juli. Zum Jahresende trat mit der Uni Bonn die erste Universität der 115 bei, außerdem Kommunen im Saarland, in Baden-Württemberg und Nordrhein-Westfalen. Ende vergangenen Jahres waren es insgesamt mehr als 280. Zum Vergleich: Der Pilotbetrieb war mit 29 Kommunen gestartet.

Auch die interkommunale Zusammenarbeit hat sich inzwischen verstetigt. Ein hervorragendes Beispiel hierfür ist die Metropolregion Rhein-Neckar. Gleches gilt für die Technologieregion Karlsruhe, in der fortlaufend größere und kleine Kommunen hinzugewonnen werden. Darüber hinaus nehmen immer mehr Landkreise und deren kreisangehörige Kommunen am einheitlichen Behördenruf teil – die Zusammenarbeit hat sich sogar über Kreisgrenzen hinweg ausgeweitet. Das entspricht auch dem strategischen Ziel, für die Flächendeckung künftig verstärkt auf Multi-Center zu setzen, also Service-Center, die auch für andere Kommunen Auskünfte über die 115 erteilen. In diesem Jahr haben unter anderem Stuttgart und Potsdam die einheitliche Behördenrufnummer freigeschaltet (siehe auch Seite 18 und 24). In die Flächendeckung ist insgesamt Bewegung gekommen: Das halbe Saarland hat den einheitlichen Behördenruf gestartet und die Zusage für die komplette Freischaltung bis Ende 2014 gegeben, Sachsen hat die 115 in seine landesweite Strategie integriert (siehe auch Seite 20). Das sind gute und wichtige ganzheitliche Ansätze für einen umfassenden Bürgerservice.

Modellprojekt 115-Labs

Das Ziel, die 115 allen Bürgern bundesweit zur Verfügung zu stellen, wurde bislang aber noch nicht erreicht. Um die Flächendeckung voranzutreiben und eventuelle Hürden aufzudecken, wurden deshalb Modellprojekte, so genannte 115-Labs, gestartet, in denen derzeit die flächendeckende Erreichbarkeit unter verschiedenen Bedingungen getestet wird. Ein Lab befasst sich mit der Vorwahlfähigkeit. So ist die 115 in Berlin derzeit auch von außerhalb durch Vorwahl der 030 erreichbar. Das Land hat dadurch die Möglichkeit, die bestehenden Servicenummern auf die 115 umzustellen. Ein weiteres Modellprojekt untersucht die flächendeckende Freischaltung der einheitlichen Behördenrufnummer in Hessen. Dort werden alle 115-Anrufe auf bestehende Service-Center umgeleitet, unabhängig davon, ob die Kommune, aus welcher der Anruf kommt, am einheitlichen Behördenruf teilnimmt oder nicht. Die Labs werden im Laufe des Jahres evaluiert, um über das weitere Vorgehen entscheiden zu können.

Hilfreich für den Ausbau der 115 auf kommunaler Ebene ist auch, dass mit dem so genannten Patenmodell der interkommunale Austausch weiter vorangetrieben werden soll. Ziel des Modells ist es, interessierten Städten, Gemeinden und Kreisen einen Ansprechpartner aus einem bereits etablierten Service-Center zur Verfügung zu stellen. Damit sollen die noch nicht angeschlossenen Kommunen und Länder für den Servicestandard gewonnen werden können.

Stabiler Service

Der D115-Service funktioniert in allen teilnehmenden Regionen stabil. Das Serviceversprechen wurde im Jahr 2012 kontinuierlich eingehalten und vielfach sogar übertroffen. Einige Service-Center haben ihre Ansprechzeiten erweitert, teilweise ist die 115 von 7:00 bis 19:00 Uhr erreichbar, so beispielsweise in Berlin, Hamburg oder Kempten. Auch bei der Qualität der einheitlichen Behördenrufnummer wurden Standards gesetzt. Zudem ist die 115 noch kundenfreundlicher geworden: Seit 2012 ist sie flatratefähig – auch in allen großen Mobilfunknetzen. Entsprechend zeigt sich das Anrufvolumen insgesamt in einem Aufwärtstrend.

Die Bürger haben die 115 als wichtigen Zugangskanal zur Verwaltung erkannt. Im Dezember vergangenen Jahres wurde der Bekanntheitsgrad erneut durch das Institut für Demoskopie Allensbach ermittelt. Vergleichbare Umfragen hatte es bereits 2009 und 2010 gegeben. Die Ergebnisse der aktuellen Befragung zeigen, dass die zentrale und lokale Presse- und Öffentlichkeitsarbeit Früchte tragen: In den Gebieten, in denen die einheitliche Behördenrufnummer freigeschaltet ist, haben 49 Prozent bereits von ihr gehört. Im übrigen, noch unversorgten Bundesgebiet sind es 38 Prozent. Bundesweit (versorgt und unversorgt) kennen sie 41 Prozent.

Kommende Herausforderungen

Die 115 soll als einheitlicher Zugang zur öffentlichen Verwaltung ihre Kunden über alle Kommunikationskanäle gut informieren und zufrieden stellen. Dafür müssen noch einige Herausforderungen gemeistert werden: Die einheitliche Behördenrufnummer muss flächendeckend erreichbar sein, die Informationsbereitstellung muss funktionieren und die Qualität weiterhin stabil bleiben. Die Zukunft der 115 geht dabei trotz der Bedeutung des telefonischen Kanals, der immer zentraler Bestandteil sein wird, über die einer reinen Telefonnummer hinaus. Zahlreiche Weiterentwicklungen des Service sind in Vorbereitung. Geprüft wird beispielsweise die Erweiterung über die rein telefonische Auskunft hinaus hin zu einem Multikanalservice, der alle gängigen Kommunikationskanäle abdeckt.

(

ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: 115,